



LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN 2022

BIRO KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI
POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

Lembar Pengesahan

LAPORAN PENGGUNA LULUSAN POLITEKNIK BINTAN
CAKRAWALA
TAHUN 2023/2024

BIRO KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI
Tim Penyusun

Ketua:

Henricus Yayan Setyanto, M.S.

Anggota:

Zona Junita Wulandari, S.Pd.

Disahkan, Bintan, 23 April 2024

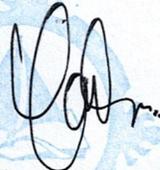
Kepala Kemahasiswaan dan Alumni



Henricus Yayan Setyanto, M.S
NIDN. 1024079403

Mengetahui,

Direktur Politeknik Bintan Cakrawala




EAD Karuniawati, S.Pd, M.Par
NIDN. 1030057302

Kata Pengantar

Henricus Yayan, M.S

Kepala Kemahasiswaan

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah atas karunia Allah SWT, Laporan Survey Kepuasan Pengguna Lulusan Politeknik Bintang Cakrawala alumni lulusan tahun 2022, tahun pelaksanaan tahun 2023/2024 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini berisi tentang hasil kepuasan pengguna lulusan PBC yang mencakup empat bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Hasil pengolahan data survey serta interpretasi, dan Bab III Evaluasi dunia usaha/industri, dan Bab IV Penutup.

Saya selaku Kepala kemahasiswaan dan alumni Politeknik Bintang Cakrawala mengucapkan terima kasih secara khusus kepada seluruh pihak industry, dunia usaha, serta Bapak Ibu di instansi/institusi baik pemerintah maupun swasta yang telah berkenan mengisi kuesioner survey kepuasan pengguna lulusan PBC. Lebih dari itu, terima kasih kami sampaikan atas kerjasama Bapak Ibu yang telah menjadi tempat para alumni kami memulai karir profesional mereka.

Begitu juga seluruh tim Surveyor Survey Kepuasan Pengguna Alumni tahun pelaksanaan 2023/2024 di PBC, serta para alumni PBC lulusan 2022 yang telah membantu suksesnya program Survey Kepuasan Pengguna Lulusan ini. Data para pengguna lulusan kami ambil dari hasil survey pelacakan alumni yang telah diisi oleh para alumni lulusan tahun 2022.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Bintan, 23 April 2024

Daftar Isi

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN	1
B. PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN PBC 2022	2
Bab 2 Kepuasan Pengguna Lulusan PBC	5
A. PROFIL RESPONDEN	5
B. HASIL SURVEY PENILAIAN PENGGUNA LULUSAN	6
C. DAFTAR PERUSAHAAN	10
D. SARAN DAN HARAPAN	12
E. EVALUASI DAN TINDAKLANJUT	13
Bab 3 Penutup.....	15

BAB I PENDAHULUAN

A. SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

Survey kepuasan pengguna lulusan merupakan survey yang diselenggarakan oleh institusi pendidikan bagi pengguna lulusan institusi tersebut (alumni dari institusi bekerja untuk pengguna). Survey ini bertujuan untuk mengukur kualitas lulusan dilihat dari sudut pandang pengguna lulusan, yaitu apakah kualitas lulusan yang dihasilkan oleh institusi Pendidikan yang bersangkutan sesuai seperti yang dibutuhkan oleh pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi yang diberikan oleh pengguna lulusan adalah salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan dalam institusi pendidikan tersebut. Survey kepuasan pengguna ini sangat dibutuhkan dalam proses akreditasi institusi misalnya dalam aspek penilaian *employer reputation* maupun perbaikan menyeluruh dari proses pendidikan baik kurikulum, arah pengembangan Universitas dan pembinaan *softskill* mahasiswa.

Jika dilihat dari sisi pendekatan bisnis, survey kepuasan pengguna lulusan ini sama seperti survey yang dilakukan oleh produsen untuk konsumen (*customer*). Tingkat kepuasan yang tinggi dari pelanggan adalah ukuran yang kuat dari ketahanan, kepatuhan, dan kunjungan ulang pembeli atau pelanggan. Namun demikian, membandingkan antara pendidikan dan bisnis bukanlah hal yang tepat karena pada dasarnya pendidikan dan bisnis adalah dua hal yang berbeda. Mendidik bukan hanya mengajarkan tentang kompetensi dan namun juga membangun karakter. Hasil proses pendidikannya yang baik akan menghasilkan lulusan yang kompeten dan berkarakter atau dalam bahasa lain memiliki keseimbangan antara *softskill* dan *hardskill*.

Survey kepuasan pengguna ini hanya merupakan salah satu dari instrumen untuk mengukur kualitas lulusan institusi pendidikan. Aspek yang diukur pada umumnya mencakup tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan lulusan. Kemampuan lulusan yang dinilai berkaitan dengan *hardskill* dan *softskill*.

B. PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN PBC 2022

Survey kepuasan pengguna lulusan Politeknik Bintang Cakrawala dilaksanakan perdana di PBC. Adapun untuk survey kepuasan pengguna alumni tahun 2022 pada pelaksanaan tahun ajaran 2023/204 ini dilaksanakan secara terpusat yang dikelola oleh Biro Kemahasiswaan dan Alumni. Pelaksanaan survey ini terdiri dari beberapa tahap seperti yang tertera dalam Gambar 1.1

Gambar 1.1 Tahapan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pengguna PBC



Pada pelaksanaan survey kepuasan pengguna tahun ini, ditujukan kepada dunia usaha, dunia industri, serta instansi swasta dan pemerintah. Hal ini dilakukan karena Politeknik Bintang Cakrawala merupakan institusi yang menghasilkan lulusan di bidang-bidang tersebut. Adapun pengisian kuesioner kepuasan pengguna ini dilakukan melalui <https://pbc.ac.id/kemahasiswaan/survey-kepuasan/>. Tampilan laman survey bisa dilihat pada Gambar 1.2



Survey Kepuasan Pengguna Lulusan Politeknik Bintan Cakrawala

Yth. Pengguna Lulusan PBC,

Untuk meningkatkan kualitas lulusan, Politeknik Bintang Cakrawala melakukan survei pengguna lulusan. Kami sangat mohon agar Bapak/Ibu dapat mengisi survei ini untuk memberikan penilaian terhadap lulusan kami yang bekerja di perusahaan atau lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Feedback Bapak/Ibu menjadi salah satu pengembangan kami. Informasi yang diberikan akan menjadi data *confidential* bagi Perguruan Tinggi

Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi survei ini.

Direktur

① _____ ②

Nama Perusahaan

Posisi Jabatan

Nama Alumni PBC yang Akan dinilai

Tahun Lulus Alumni PBC yang Akan Dinilai

[Next](#)

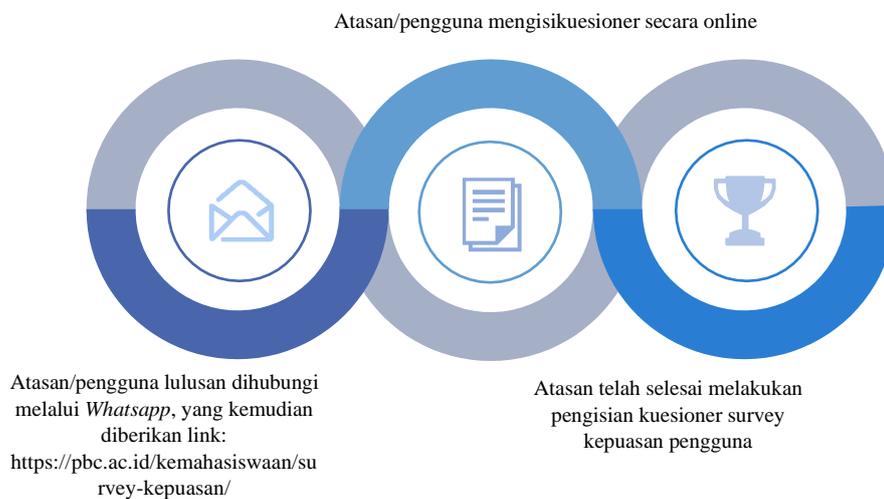
Gambar 1.2 Tampilan Halaman Survey Kepuasan Pengguna Lulusan PBC

Pengumpulan data responden survey kepuasan pengguna alumni PBC tahun pelaksanaan 2023/2024 dilakukan dengan cara:

1. Mengirimkan surat elektronik kepada daftar dunia industri, usaha, dan instansi pemerintahan yang diperoleh dari hasil pelaksanaan Tracer Study Lulusan PBC tahun 2022. Jumlah pengguna yang berhasil dihubungi adalah 11 orang.
2. Melakukan tindak lanjut terhadap surat/pesan yang sudah dikirimkan melalui surat elektronik dengan mengirimkan pesan melalui WhatsApp pengguna/pimpinan alumni PBC.
3. Mengirimkan surat elektronik dan pesan WhatsApp kepada alumni PBC lulusan tahun 2022 untuk meneruskan kepada pihak pengguna (atasan langsung alumni).

Pada tahun ini, terdapat 11 Atasan yang berhasil mengisi kuesioner survey pengguna lulusan Program Studi D3 Seni Kuliner dan D3 Perjalanan Wisata. Alur pelaksanaan survey kepuasan pengguna dapat dilihat pada Gambar 1.3 berikut

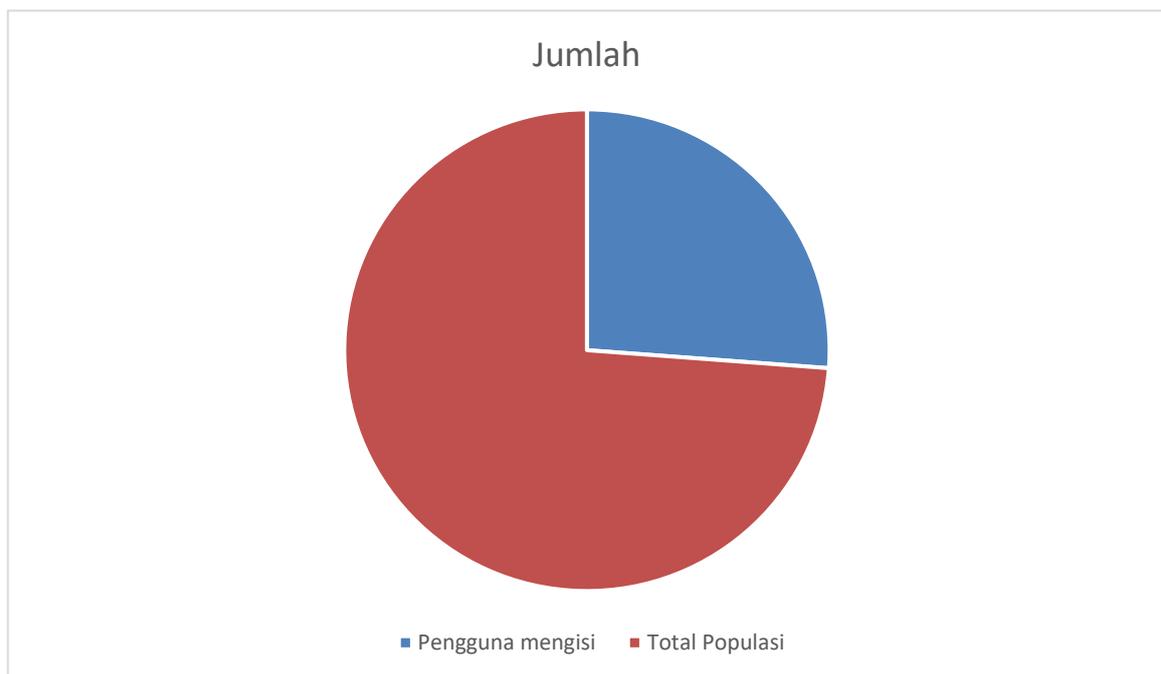
Gambar 1.3 Alur Pelaksanaan Survey Kepuasan Pengguna PBC



Bab 2 Kepuasan Pengguna Lulusan PBC

A. PROFIL RESPONDEN

Survey Kepuasan Pengguna Lulusan PBC tahun 2022 menggunakan metode survey secara langsung via website kemahasiswaan, yang mana kegiatan survey kepuasan pengguna ini merupakan tindak lanjut dari kegiatan *Tracer Study*. Dari total alumni lulusan Prodi D3 Seni Kuliner dan D3 Perjalanan wisata tahun 2022 yang berjumlah **31**, diperoleh target responden (alumni yang dapat dihubungi) sebanyak **11**, dan jumlah keseluruhan responden (pengguna yang sampai selesai mengisi kuesioner survei) sebanyak **11** pengguna. Adapun gambaran umum persentase responden survey kepuasan pengguna lulusan terhadap total populasi bisa dilihat pada Gambar 2.1, dan persentase responden survey kepuasan pengguna lulusan terhadap target responden sebesar 35% seperti terlihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.1 Populasi dan Response Rate Tracer Study Alumni D3 Seni Kuliner dan D3 Perjalanan wisata PBC Lulusan Tahun 2022.

Pada survey kepuasan pengguna ini, data diperoleh dari hasil Tracer Study Lulusan 2022, dimana dalam data tersebut, terdapat 31 lulusan yang mencantumkan nama perusahaan dimana mereka bekerja saat ini. Dari data tersebut didapat sebanyak 11 pengguna/atasan telah

berhasil terdata mengisi kuesioner survey kepuasan pengguna. Tingkat completion rate dalam pengisian kuesioner survey kepuasan pengguna alumni tahun pelaksanaan 2024 ini berhasil mencapai 100%. Sehingga semua atasan melengkapi data bidang perusahaan lulusan PBC yang bekerja di perusahaan mereka, yaitu sebanyak 11 atasan melengkapi datatersebut.

B. HASIL SURVEY PENILAIAN PENGGUNA LULUSAN

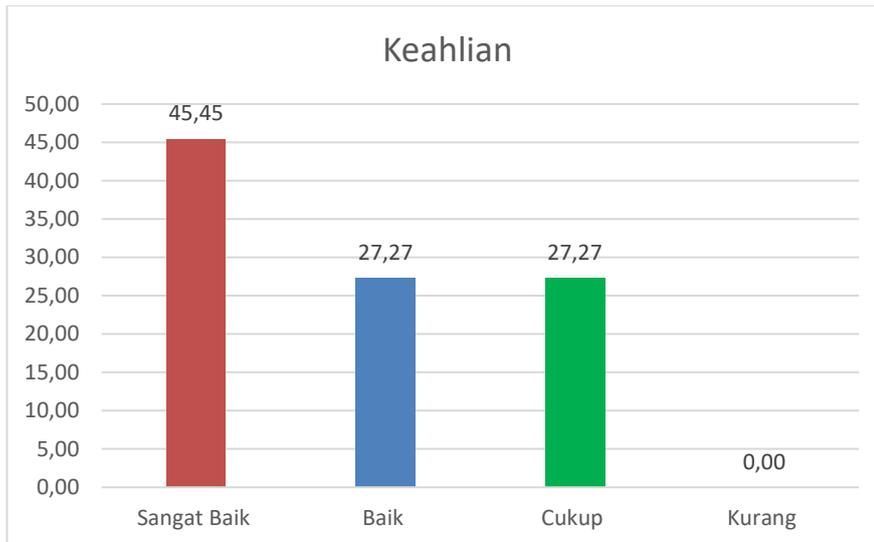
Penilaian pengguna pada kegiatan Survey Kepuasan Pengguna PBC tahun 2020 berfokus kepada tingkat kepuasan pengguna terhadap kompetensi alumni lulusan PBC. Penilaian Survey Pengguna Lulusan memiliki berapa kategori.

a. Sikap Etika



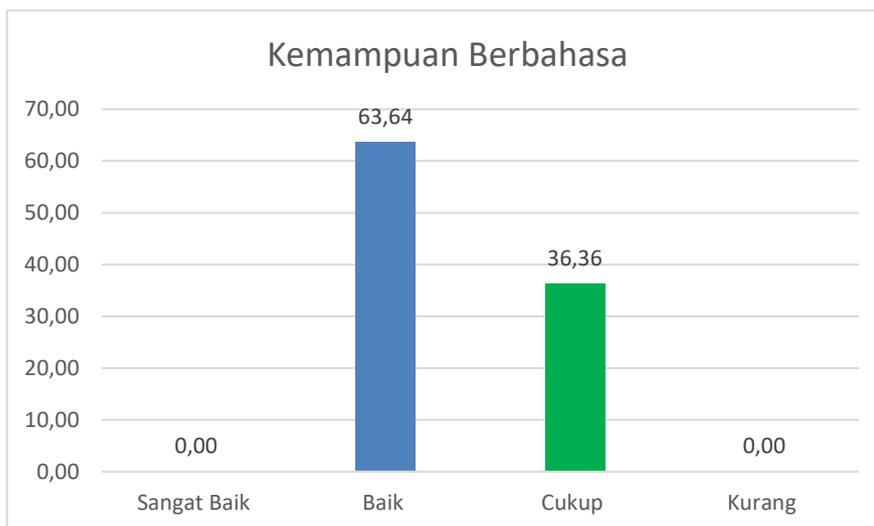
Berdasarkan diagram sikap etika terdapat beberapa penilaian dengan kategori penilaian (sangat baik) mendapatkan nilai sebanyak 45,45%, kemudian penilaian kategori (baik) mendapatkan nilai 54,55%, untuk kategori (cukup) dan (kurang) mendapatkan penilaian 0,00%.

b. Keahlian



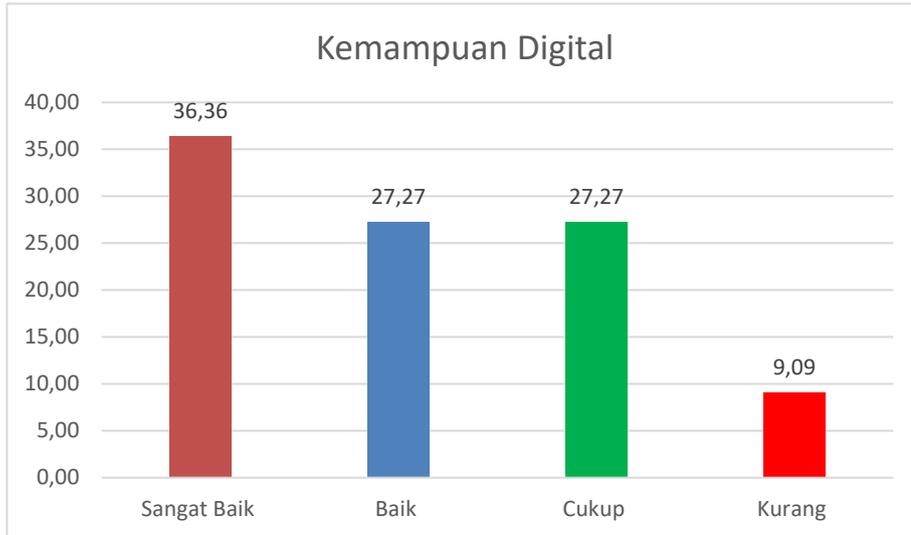
Berdasarkan diagram keahlian terdapat beberapa penilaian dengan kategori penilaian (sangat baik) mendapatkan nilai sebanyak 45,45%, Namun penilaian kategori (baik) dan (cukup) mendapatkan nilai yang sama yaitu 27,27%, kemudian kategori (kurang) mendapatkan penilaian 0,00%.

c. Kemampuan Berbahasa



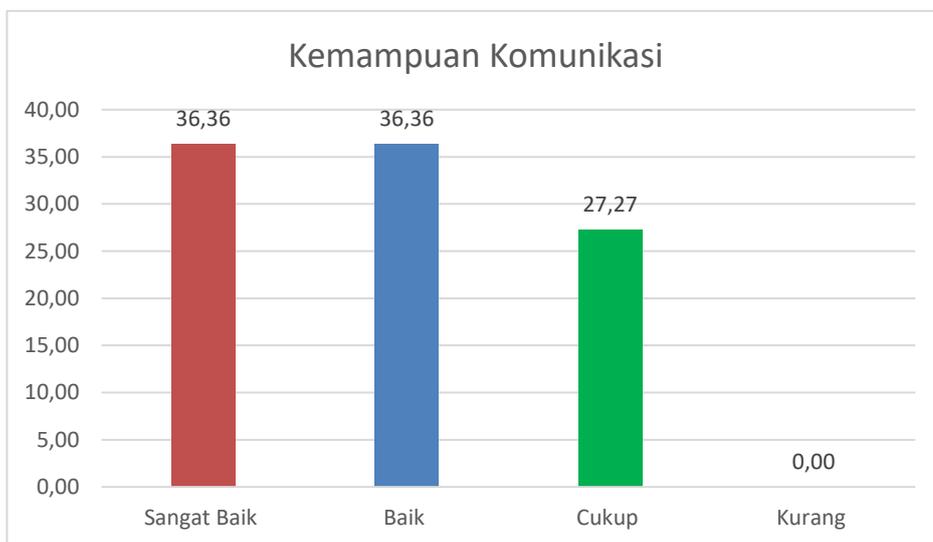
Berdasarkan diagram kemampuan berbahasa terdapat beberapa penilaian dengan kategori penilaian (sangat baik) mendapatkan nilai 0,00%, Namun penilaian kategori (baik) mendapatkan nilai tertinggi sebanyak 63,64%, kemudian kategori (cukup) 36,36% dan kategori (kurang) mendapatkan penilaian 0,00%.

d. Kemampuan Digital



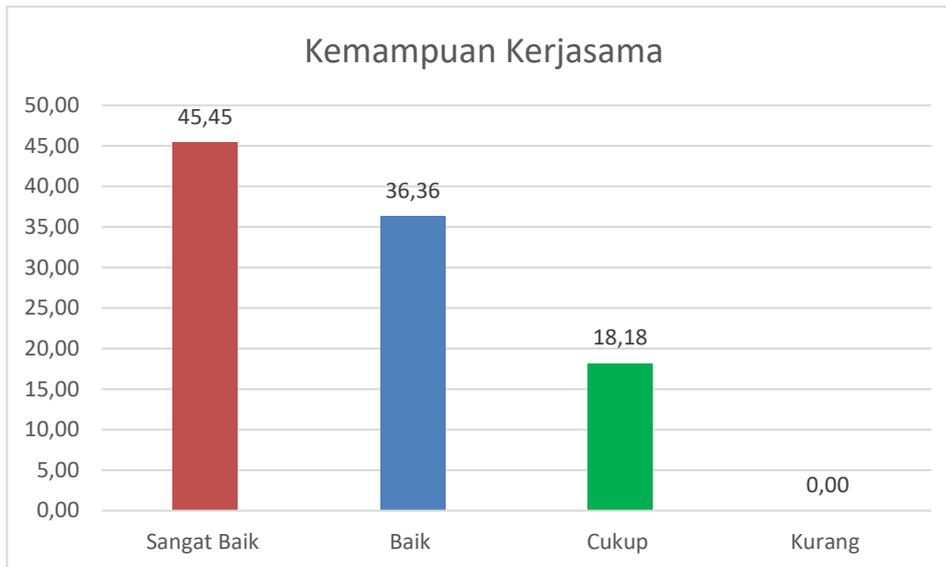
Berdasarkan diagram kemampuan digital terdapat beberapa penilaian dengan kategori penilaian (sangat baik) mendapatkan nilai tertinggi sebanyak 36,36%, kemudian penilaian kategori (baik) dan (cukup) mendapatkan nilai yang sama yaitu 27,27%, untuk kategori (kurang) mendapatkan penilaian 9,09%.

e. Kemampuan Komunikasi



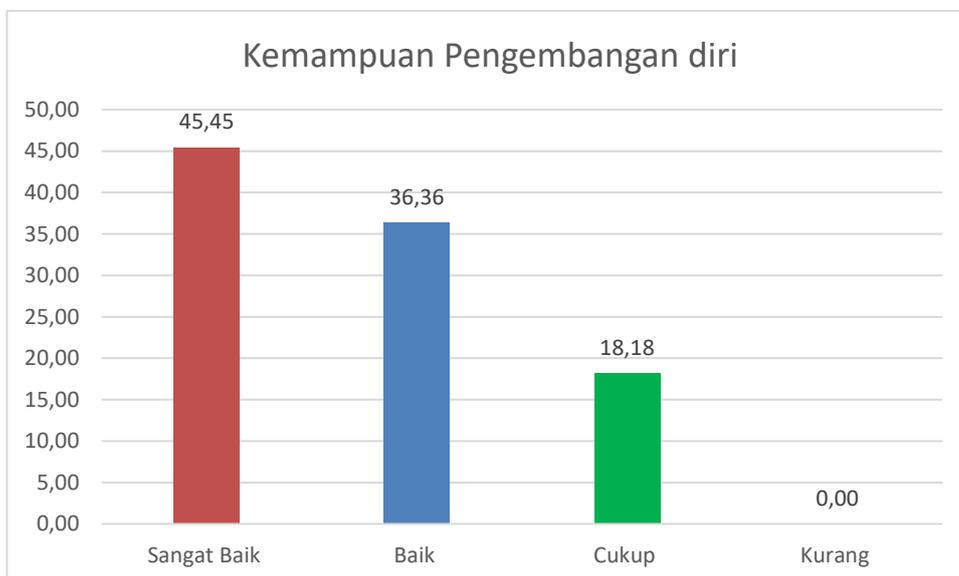
Berdasarkan diagram kemampuan komunikasi terdapat beberapa penilaian dengan kategori penilaian (sangat baik) dan (baik) mendapatkan nilai sama rata sebanyak 36,36%, kemudian penilaian kategori (cukup) mendapatkan nilai yang sama yaitu 27,27%, serta untuk kategori (kurang) mendapatkan penilaian 0,00%.

f. Kemampuan Kerjasama



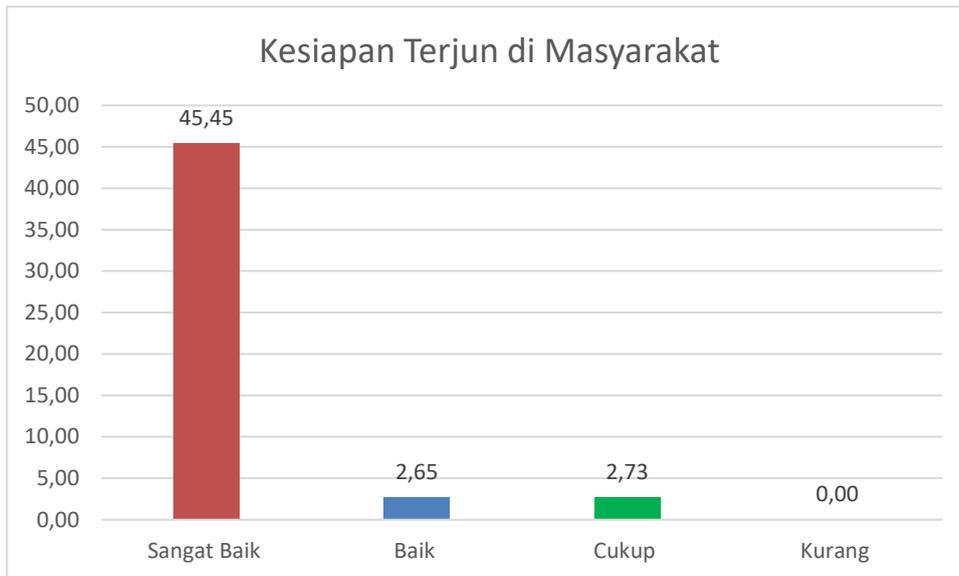
Berdasarkan diagram kemampuan kerjasama terdapat beberapa penilaian dengan kategori penilaian (sangat baik) mendapatkan nilai tertinggi sebanyak 45,45%, kemudian penilaian kategori (baik) mendapatkan nilai yang sama yaitu 36,36%, untuk kategori (cukup) mendapatkan penilaian 18,18%, dan kategori (kurang) mendapatkan nilai 0.00%.

g. Kemampuan Pengembangan diri



Berdasarkan diagram kemampuan pengembangan diri terdapat beberapa penilaian dengan kategori penilaian (sangat baik) mendapatkan nilai tertinggi sebanyak 45,45%, kemudian penilaian kategori (baik) mendapatkan nilai yang sama yaitu 36,36%, untuk kategori (cukup) mendapatkan penilaian 18,18%, dan kategori (kurang) mendapatkan nilai 0.00%.

h. Kesiapan Terjun di Masyarakat



Berdasarkan diagram kesiapan terjun dimasyarakat terdapat beberapa penilaian dengan kategori penilaian (sangat baik) mendapatkan nilai tertinggi sebanyak 45,45%, kemudian penilaian kategori (baik) mendapatkan nilai yang sama yaitu 2,65%, untuk kategori (cukup) mendapatkan penilaian 2,73%, dan kategori (kurang) mendapatkan nilai 0.00%.

C. DAFTAR PERUSAHAAN

Survey Pengguna lulusan Prodi D3 Seni Kuliner dan D3 Perjalanan wisata PBC tahun 2023-2024 (bagi pengguna lulusan tahun 2022) menggunakan prinsip dasar yaitu responden yang diarahkan pada atasan langsung lulusan PBC. Dengan kata lain, pengguna hanya menilai performa alumni lulusan 2022. Survey Pengguna lulusan Prodi D3 Seni Kuliner dan D3 Perjalanan wisata PBC memiliki responden sebanyak 11 pengguna lulusan yang tersebar di 6 perusahaan/instansi. Tabel 2.2 menunjukkan perusahaan tempat pengguna lulusan PBC bekerja.

Tabel 2.2 Daftar Perusahaan Lulusan PBC

 LAPORAN-TRACER- STUDY-PBC-TAHUN- NO	NAMA PERUSAHAAN	JENIS PERUSAHAAN	BIDANG PERUSAHAAN
1.	PT.BALI HOLIDAY VILLAGE (CLUB MED HOTEL BINTAN)	Internasional	Hospitality Pariwisata
2.	KOPERASI KARYAWAN WIRA ARHTA	Lokal	Penyediaan barang dan jasa
3.	THE SANCHAYA (PT.BBH INVESTMENT)	Internasional	Hospitality Pariwisata
4.	PT. INDOMOBIL BINTAN CORPORA	Lokal	Logistik
5.	PT. BINTAN RESORT CAKRAWALA	International	Pengelola dan pengembangan kawasan pariwisata internasional Lagoi
6.	PT. BINTAN INTI INDUSTRIAL ESTATE	Nasional	Pengelola dan pengembangan kawasan industri Lobam.

D. SARAN DAN HARAPAN

Berikut adalah Saran dan Harapan dari pengguna lulusan PBC, yang diperoleh dari data survey pengguna lulusan tahun 2022.

Saran:

- Lebih mematangkan motivasi bekerja, attitude, dan meningkatkan skill komunikasi antar team
- Mengambil semua kesempatan yang sudah di berikan dan dapat bertanggung jawab atas pekerjaannya
- Agar mampu menguasai bahasa inggris yang cakap dan menguasai teknologi
- Semoga dapat lebih beradaptasi di dunia kerja, terutama dalam segi komunikasi dan bahasa asing , dan juga semoga dapat menerapkan skill dan kemandirian dapabila terjun secara mandiri/wiraswasta.
- Semoga ke depannya lulusan pbc benar benar bisa siap pakai sehingga bisa turut serta memajukan dunia pariwisata indonesia khususnya di bintang dan batam
- Penguasaan bahasa asing terutama bahasa inggris
- Bisa bekerja secara profesionalisme, kolaborasi sama team, inisiatif dan berinovasi.
- Harapan saya bisa bekerja secara profesionalisme, kolaborasi sama team, inisiatif dan berinovasi.

Harapan:

- Mohon mahasiswa/mahasiswi agar di pastikan untuk mendapatkan ilmu yang cukup matang sebelum turun kelapangan atau mulai bekerja di industri/usaha
- Agar dapat lebih giat dalam kerjasama industri dan kemasyarakatan
- Semoga diperbanyak jurusan jurusan yg ada di PBC
- English and mandarin as compulsory subject
- Meningkatkan kurikulum sesuai dengan kebutuhan industri, mengintegrasikan teknologi dalam proses pembelajaran dan mendukung pengembangan keterampilan lunak mahasiswa.

E. EVALUASI DAN TINDAKLANJUT

Dari pelaksanaan survey kepuasan pengguna alumni PBC tahun pelaksanaan 2021 ini terdapat beberapa evaluasi dan perbaikan yang dapat dilakukan untuk pelaksanaan survey kepuasan tahun berikutnya diantaranya:

1. Sosialisasi tentang pentingnya survey kepuasan pengguna lulusan terhadap dunia industri dan dunia usaha sehingga didapatkan respon yang positif dari pengguna lulusan)
2. Masa pengisian kuesioner dengan jangka waktu yang lebih lama
3. Sistem pengisian kuesioner yang memudahkan responden untuk melakukan pengisian (misalnya offline saat ada *Campus Hiring* atau *Job Fair*, maupun online melalui web dan aplikasi *handphone*)
4. Sistem peningatan pengisian kuisoner bagi responden melalui nomor *Whatsapp* dan telepon
5. Pemberian *reward* bagi dunia usaha, industri, dan perusahaan yang mengisi kuesioner kepuasan pengguna
6. Penggunaan jaringan kerjasama Ikatan Alumni Politeknik Bintang Cakrawala (IKA-PBC)

Berdasarkan hasil survey dan evaluasi pelaksanaan maka dapat diambil beberapa tindaklanjut, antara lain:

1. Pengembangan Kurikulum

Berdasarkan umpan balik pengguna, identifikasi kebutuhan industri pariwisata dan integrasikan dalam kurikulum. Pastikan lulusan memiliki keterampilan yang relevan dan diinginkan oleh pengguna.

2. Penguatan Kemitraan Industri

Tingkatkan kerjasama dengan industri pariwisata untuk memastikan kecocokan lulusan dengan kebutuhan lapangan kerja. Beri kesempatan bagi mahasiswa untuk magang atau praktik kerja di perusahaan terkait.

3. Identifikasi Kebutuhan Industri

Melakukan survei dan konsultasi dengan perusahaan-perusahaan pariwisata untuk mengidentifikasi keterampilan soft skills yang paling diinginkan dan relevan untuk lulusan.

4. Integrasi Soft Skills dalam Kurikulum

Kolaborasi dengan pengusaha pariwisata untuk memasukkan keterampilan soft skills ke dalam kurikulum, baik dalam bentuk mata kuliah khusus, pelatihan tambahan, atau proyek kolaboratif. Selain itu membuat modul pendidikan yang mengintegrasikan pembelajaran keterampilan seperti komunikasi efektif, kepemimpinan, kerjasama tim, dan manajemen waktu.

Bab 3 Penutup

Laporan Survey Kepuasan Pengguna Lulusan tahun 2022 PBC tahun pelaksanaan 2024 merupakan kegiatan yang ditargetkan kepada pengguna atau pimpinan perusahaan di tempat alumni bekerja saat ini. Pengguna para lulusan PBC yang lulus pada tahun 2022 merupakan target responden pada Survey Kepuasan Pengguna PBC 2024 dimana kontak pengguna lulusan ini diperoleh dari hasil Tracer Study (penelusuran alumni) PBC pelaksanaan tahun 2023.

Berdasarkan data yang disajikan dalam Laporan Survey Kepuasan Pengguna PBC tahun pelaksanaan 2020, diperoleh tingkat kepuasan pengguna dalam aspek etika, keahlian, berbahasa asing, kemampuan digital, komunikasi, kerjasama, pengembangan diri, dan kesiapan di masyarakat. Pada penilaian tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan PBC, pengguna menilai baik kompetensi lulusan berdasarkan penilaian terkait kehidupan dalam etika, keahlian, kemampuan digital, komunikasi, kerjasama, pengembangan diri, dan kesiapan di masyarakat. Pengguna pada dasarnya puas dengan kinerja dan kompetensi lulusan PBC, namun yang perlu ditingkatkan adalah bagian *hardskills* yaitu kemampuan lulusan dalam berbahasa asing.

Hasil yang tersaji dalam Laporan Survey Kepuasan Pengguna PBC pelaksanaan tahun 2020 diharapkan dapat memberikan masukan bagi semua pihak, khususnya PBC sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi agar dapat menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan Dunia Usaha dan Dunia Industri berdasarkan masukan pengguna lulusan, mengevaluasi pembelajaran, serta merancang program pendidikan yang lebih baik. Hal ini dilakukan agar PBC dapat terus menghasilkan lulusan berkualitas yang bermanfaat dan mampu memenuhi kebutuhan bagi masyarakat. Laporan Survey Kepuasan Pengguna PBC pelaksanaan tahun 2024 juga dapat menjadi bahan evaluasi dari perusahaan agar tercipta keselarasan antara dan perusahaan. Dengan adanya evaluasi dan masukan dari pengguna pada Survey Kepuasan Pengguna, PBC diharapkan akan terus melahirkan lulusan-lulusan yang berkualitas sesuai kebutuhan perusahaan dan masyarakat karena Survey Kepuasan Pengguna Lulusan merupakan salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan dalam institusi pendidikan